

E-post och SMS

Särskilda Villkor Gäller fr.o.m. 2018-01-01

Det är PostNord Strålfors AB (org. nr. 556102-9843) som tillhandahåller denna tjänst. Annat dotterbolag till PostNord Group AB (org. nr. 556128-6559) kan vara befullmäktigad att ingå avtal å PostNord Strålfors AB:s vägnar. PostNord Strålfors AB är dock alltid Kundens avtalspart. Med "PostNord Strålfors" eller "Strålfors" avses i dessa Särskilda villkor samt Prisbilagan och eventuella övriga avtalsbilagor tillhörande denna tjänst PostNord Strålfors AB.

Med tjänsterna **SMS** och **E-post** avses att Kunden får tillgång till den IT-infrastruktur, som tillhandahålls av PostNord Strålfors, för att skapa kommunikation och distribution i respektive tjänst.

Tjänsterna tillhandahålls enligt dessa Särskilda Villkor samt vad som framgår av särskilt Kunduppdrag ("Kunduppdrag").

Såvitt annat inte anges i dessa Särskilda Villkor eller särskilt avtalats med PostNord Strålfors gäller vid var tid gällande PostNord Strålfors Allmänna Villkor ("SAV").

Definitioner

Användare: Användare som har tillgång till PostNord Strålfors tjänster E-post och SMS.

Arbetsdag: Helgfri vardag förutom sådan dag som enligt sedvänja i det land där Tjänsterna tillhandahålls är helt eller delvis arbetsfri.

Avtalet: Kundavtalet och vid var tid gällande Särskilda Villkor, PostNord Strålfors Allmänna Villkor (SAV) samt däri ingående bilagor och övriga avtalshandlingar.

Kunduppdrag: Bilaga till Avtalet som definierar PostNord Strålfors uppdrag samt preciserar Kundens åtaganden.

Produktionsunderlag: Kundens material i fysisk eller elektronisk form som utgör förlaga och underlag för Tjänsternas tillhandahållande.

Utveckling: Avser arbete där uppdraget avviker från Tjänstens standardspecifikation. Arbetet kan exempelvis vara arbete med filformat, integration, funktionalitet och layout.

Integration: Avser arbete där uppdraget utförs enligt respektive Tjänsts standard specifikation.

SAV: Vid var tid gällande PostNord Strålfors Allmänna Villkor, som finns att tillgå enligt punkt 9.

1 Tjänsternas omfattning

Tjänsterna består av den bastjänst som anges nedan. Kunden kan utöver dessa välja Tillval. Den närmare omfattningen av respektive Tjänsts innehåll framgår av Kunduppdraget.

1.1 E-post

1.1.1 Användarrättighet

Kunden får rättighet att utnyttja Tjänsten som tillhandahålls med stöd av PostNord Strålfors vid var tid gällande infrastruktur.

För nyttjande av tjänsten E-post debiteras startavgift, månadsavgift och avgift per meddelande enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

1.2 SMS

1.2.1 Användarrättighet

Kunden får rättighet att utnyttja Tjänsten SMS som tillhandahålls med stöd av PostNord Strålfors vid var tid gällande infrastruktur.

För nyttjande av tjänsten SMS debiteras startavgift, månadsavgift och avgift per meddelande enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

1.3 Kundsupport

PostNord Strålfors tillhandahåller kundsupport för samtliga Tjänster till vilken Kunden kan anmäla fel i Tjänsterna. Genom kundsupport bistår PostNord Strålfors även Kunden i skälig omfattning med svar på frågor om respektive Tjänst.

PostNord Strålfors kundsupport är, om inte annat meddelats eller avtalats, bemannad under kontorstid.

PostNord Strålfors har alltid rätt att ta ut ersättning för nedlagd tid för support enligt ovan eller om PostNord Strålfors utför en särskild aktivitet eller åtgärd på Kundens begäran enligt överenskommelse. I dessa fall utgår ersättningen för faktiskt nedlagd tidsåtgång enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga, såvida inte överenskommelse om fast pris träffats.

1.4 Drift

Tjänsterna är i normala fall i drift tjugofyra (24) timmar per dygn, sju (7) dagar i veckan. Under den tiden ska det, i normala fall, vara möjligt för Kunden att använda Tjänsterna enligt villkoren i Avtalet. PostNord Strålfors garanterar inte att Tjänsterna är fria från fel eller avbrott.

2 Tillval

Nedanstående tillval är valbara för Kunden för respektive Tjänst. Den närmare omfattningen av Tjänsternas innehåll framgår av Kunduppdraget. Tillval till Tjänsterna debiteras enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

2.1 Filmottagning

Nedan i denna punkt angivna möjligheter till filmottagning är tillgängliga för tjänsterna. Vald filmottagning framgår av Kunduppdraget.

För nyttjande av vald filmottagning debiteras startavgift, månadsavgift enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

2.1.1 Ftp/Ftps

Kunden får tillgång till Ftp eller Ftps adress som kan användas i samband med dataförbindelse för att skicka över Produktionsunderlag mellan Kunden och PostNord Strålfors. Ftps innebär att kommunikationen sker krypterat. PostNord Strålfors ansvar för översänd fil inträder när filen anlänt till PostNord Strålfors server.

2.1.2 Virtual Private Network (VPN)

Kunden får tillgång till dataförbindelse genom VPN som kan användas för att skicka över Produktionsunderlag mellan Kunden och PostNord Strålfors. Kommunikationen i VPN kan ske både krypterat och okrypterat. PostNord Strålfors ansvar för översänd fil inträder när filen anlänt till PostNord Strålfors server.

2.1.3 Fast Förbindelse

Kunden får tillgång till en dataförbindelse genom fast förbindelse som kan användas för att skicka över Produktionsunderlag mellan Kunden och PostNord Strålfors. Kommunikationen vid Fast Förbindelse kan ske både krypterat och okrypterat. PostNord Strålfors ansvar för översänd fil inträder när filen anlänt till PostNord Strålfors server.

2.2 Professional Services

För Professional Services (angivna nedan i punkt 2.2.1 – 2.2.4), i samband med uppsättning och förändringar i Tjänsterna debiteras timpris enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

2.2.1 Verksamhetskonsulter

Med Verksamhetskonsulter avses de konsulter som utför arbete med förstudier, utredningar, systemering samt analys av dataflöden till och från kunden. I detta arbete ingår även dokumentation av genomförd förstudie och föreslagen kundlösning.

2.2.2 Projektledning

Med projektledning avses arbete som utförs av projektledare samt eventuellt annat arbete i styrning av projektet.

2.2.3 Teknikkonsulter

Teknikkonsulter innefattar de konsulter som utför arbete inom utveckling och integration.

2.2.4 Utbildning

PostNord Strålfors genomför utbildning enligt överenskommelse med kund enligt Kunduppdraget.

2.3 Utökad kundsupport

PostNord Strålfors kan för Kundens räkning åta sig att hantera Kundens supportärenden som faller utanför PostNord Strålfors ansvar för support som ingår i bastjänsten.

Exempel på vad som kan ingå i utökad support:

- support till slutanvändare för Tjänsterna
- administrering av Kundens administrationsgränssnitt
- utökad bemanningstid för support
- preciserad åtgärdsstid för supportärenden
- teknisk övervakning av Kundens flöden

Överenskommelse om utökad support samt dess omfattning framkommer av Kunduppdraget. För utökad support debiteras Kunden enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

3 PostNord Strålfors åtagande

PostNord Strålfors ska tillhandahålla de Tjänster såsom den närmare beskrivs i Kunduppdraget i enlighet med dessa Särskilda Villkor och SAV.

3.1 Meddelandeförmedling

PostNord Strålfors anger de tekniska förutsättningar som gäller för Kundens dokumentförmedling och som framgår i Kunduppdraget. Kommunikations- och dokumentspecifikationer tillhandahålls av PostNord Strålfors i förekommande fall.

3.2 Förutsättningar för anslutning

PostNord Strålfors åtar sig att ansluta Kunden till respektive Tjänst i enlighet med de tekniska förutsättningar och krav som framgår av Kunduppdraget. Produktionsättning av respektive Tjänst sker när de tekniska förutsättningarna uppfyllts av bägge parter och de i Kunduppdraget överenskomna tester är korrekt genomförda och inga väsentliga fel återstår.

Om det, enligt PostNord Strålfors bedömning, saknas uppgifter eller åtgärder från Kundens sida som är nödvändiga för anslutningen har PostNord Strålfors rätt att avbryta arbetet med anslutningen till dess att nödvändiga uppgifter tillhandahållits eller åtgärder vidtagits.

Anslutning av Tjänsterna, inklusive av Kunden gjorda tillval, debiteras enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

PostNord Strålfors har rätt att ta ut särskild ersättning för nedlagd tidsåtgång vid i anslutning av Kund (a) då en försening beror på Kunden eller annat som ligger utom PostNord Strålfors kontroll, eller (b) vid annan aktivitet eller åtgärd som PostNord Strålfors utför enligt särskild överenskommelse med Kunden.

Sådan särskild ersättning utgår per timme enligt timdebitering i PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Om Kunden vill göra förändringar som innebär att anslutningen helt eller delvis behöver göras om, har PostNord Strålfors rätt till ersättning för skäligen tidsåtgång per timme enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga. Ändring ska skriftligen överenskommas mellan parterna i Kunduppdraget.

4 Kundens åtagande

Kunden ska utföra de förpliktelser som framgår av dessa Särskilda Villkor, Kunduppdraget, SAV eller annan mellan parterna särskild upprättad överenskommelse.

4.1 Produktionsättning

Vid produktionsättning genomförs test av anslutningen till respektive Tjänst. Kunden ska vid överenskommen tid för produktionsättning tillse att de förbindelser som krävs för anslutningen enligt Kunduppdraget finns och är testade samt att personal hos Kunden med erforderlig kompetens finns på plats och står till PostNord Strålfors förfogande.

Kunden kan börja använda respektive Tjänst först när ett komplett, signerat Avtal inkommit till PostNord Strålfors och överenskomna tester är utförda och godkända.

Om Kunden inte fullföljt sina åtaganden i enlighet med planen för produktionsättning har PostNord Strålfors rätt till ersättning för skäligen tidsåtgång per timme enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

4.2 Förändringar

Kunden kan begära att Kunduppdraget ska förändras avseende tillval eller ändring av någon av Tjänsterna. Ändring ska skriftligen överenskommas mellan parterna genom upprättande av ett nytt Kunduppdrag om parterna eller förändringens omfattning kräver detta. PostNord Strålfors bekräftar förändringen genom att förändringen faktiskt sker och genom meddelande till Kunden. PostNord Strålfors debiterar Kunden för ändringen i enlighet med PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Om Kunden önskar ändra sin anslutning till någon av Tjänsterna ska PostNord Strålfors informeras härom i sådan tid att PostNord Strålfors, om PostNord Strålfors godtar ändringen, hinner vidta nödvändiga åtgärder. Kunden ska därvid ersätta PostNord Strålfors kostnader härför och erlägga avgifter och arvoden enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

PostNord Strålfors förbehåller sig rätten att vidta ändringar av driftmetoder, tekniska specifikationer, system, öppettider, struktur med mera. När dessa ändringar, enligt PostNord Strålfors bedömning, påverkar Kunden, ska Kunden meddelas innan ändringen träder i kraft. Meddelande om sådana ändringar ska skickas till Kunden inom skäligen tid med hänsyn till ändringens art.

4.3 Produktionsunderlag

Kunden ska tillhandahålla Produktionsunderlag i enlighet med Kunduppdraget och övrig dokumentation som PostNord Strålfors tillhandahåller. Kunden ansvarar vidare för att Produktionsunderlaget är fullständigt och korrekt samt tillhandahålls vid den överenskomna tiden. Kunden ansvarar även för att Produktionsunderlaget når PostNord Strålfors.

Kunden ansvarar för att Produktionsunderlaget inte på något sätt är i strid med gällande lagar, förordningar och myndighetsföreskrifter eller innehåller data som kan orsaka skador på PostNord Strålfors utrustning eller programvaror eller kan orsaka skador för PostNord Strålfors på något annat sätt.

PostNord Strålfors har inte något ansvar för förseningar eller felaktigheter som kan uppstå på grund av att Kunden inte uppfyller kraven ovan eller på grund av i övrigt felaktigt, ofullständigt eller sent tillhandahåller Produktionsunderlaget.

Om Produktionsunderlaget är så ofullständigt eller felaktigt att PostNord Strålfors bedömer att produktion inte är möjlig ska

PostNord Strålfors kontakta Kunden för att ge denna möjlighet att komplettera underlaget eller lämna in ett nytt.

Kunden ska ersätta Strålfors för nedlagd tid som är ett resultat av ofullständigt, felaktigt eller sent tillhandahållet Produktionsunderlag enligt timdebitering i Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

4.4 Kunduppdrag

De uppdrag som omfattas av Avtalet framgår av respektive Kunduppdrag bilagt till Avtalet. Önskar Kunden under avtalstiden komplettera med nya Kunduppdrag som innebär förändringar, som enligt PostNord Strålfors bedömning, påverkar grunden för överenskomna priser och villkor i Avtalet ska justering ske genom skriftligt tilläggsavtal.

4.5 Kontaktperson

Kunden ska utse en ansvarig person som ska fungera som kontaktperson gentemot PostNord Strålfors. Om kontaktpersonen byts ut ska detta snarast meddelas PostNord Strålfors.

4.6 Proofing

PostNord Strålfors genomför rutinmässigt ingen kvalitetskontroll av material och ansvarar inte för innehåll i form av text och bild i det material som Kunden skapat och godkänt i Tjänsterna.

5 Driftstopp

PostNord Strålfors har rätt att stänga av Tjänsterna för service och uppgraderingar, vilka i möjligaste mån ska förläggas till tid som inte påverkar användandet av Tjänsterna. Kunden ska, om möjligt, i förväg meddelas om planerade driftstopp.

Kunden är medveten om att Tjänsterna, från tid till annan, kan komma att göras otillgänglig med anledning av planerade och/eller oplanerade driftstopp för nödvändig service och underhåll av Tjänsterna och/eller PostNord Strålfors system. PostNord Strålfors ansvarar inte för fel eller försening under sådana driftstopp.

För att undvika hinder i produktionen ska Strålfors se till att rutiner för säkerhetskopiering finns.

I den mån Kundens användning av Tjänsterna skulle orsaka tekniska eller andra olägenheter för PostNord Strålfors eller annan Kund förbehåller sig PostNord Strålfors rätten att begränsa användandet, alternativt stänga Tjänsterna med omedelbar verkan.

6 Betalningsvillkor

Anslutningen av respektive Tjänst faktureras i efterskott vid den tid då respektive moment är färdigställt så som närmare anges i Kunduppdraget, och i enlighet med överenskommen betalningsplan. Månadsavgifter faktureras i förskott.

7 Ansvar

I SAV finns gällande ansvarsvillkor.

PostNord Strålfors ersättningskyldighet är begränsat till förnyad produktion av uppdrag som är nödvändig för att uppnå ett avtalat resultat. PostNord Strålfors ansvarar inte för skada som orsakas Kunden eller tredje part, förutom när skadan har orsakats uppsåtligt eller genom grov vårdslöshet.

I det fall Kunden fordrar förnyad produktion eller utredning gällande ett fel Kunden misstänker vara orsakat av PostNord Strålfors men som visar sig vara orsakat av Kunden eller det visar sig att det inte förekommer något fel har PostNord Strålfors rätt att debitera en ersättning för de extra åtgärderna enligt vid varje tidpunkt gällande prisbilaga.

8 Spärr

PostNord Strålfors får med omedelbar verkan stänga Tjänsterna om

- PostNord Strålfors skäligen misstänker obehörig användning
- det finns skälig anledning att anta att Kunden inte kommer att uppfylla sina förpliktelser mot PostNord Strålfors.
- det finns skälig misstanke om missbruk
- Kunden upphör att vara Kund avseende PostNord Strålfors övriga tjänster

9 Publicering av tjänsterelaterade dokument inklusive Kundvillkor

På nedan angivna webbsidor publiceras respektive lands vid var tid gällande tekniska handböcker och andra tjänsterelaterade dokument samt Kundvillkor, det vill säga varje enskild tjänsts Särskilda Villkor och SAV. Tjänsterelaterade dokument och Kundvillkor publicerade enligt nedanstående lista är tillämpliga i det land där respektive Tjänst tillhandahålls av PostNord Strålfors på det språk på vilket avtalet är upprättat.

Danmark: www.stralfors.dk/vilkaar

Finland: www.stralfors.fi/ehdot

Norge: www.stralfors.no/vilkar

Sverige: www.stralfors.se/villkor